

AVENANT N°1 BONUS INDIVIDUEL DE PERFORMANCE
RELATIF A LA PRODUCTION ITINERANTE

Entre la société SOLVAREA, société par Actions Simplifiée à associé Unique au capital de 3 000 000 Euros, immatriculée au RCS de Lille sous le numéro 751 145 178, sise ZI du Parc à Stock - rue Georges Sand 62590 OIGNIES, représentée par :

- Aurélie HENIN, Directrice des Ressources Humaines ;
- David TOURQUETIL, Directeur Exécutif ;

Ci-après désignée « *la Société* »,
D'une part,

Et les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise ci-dessous désignées, prises en la personne de leur représentant qualifié :

- Monica ELIEZER, pour la Fédération des Employés et Cadres du Commerce FO ;
- Christophe LANDAIS, pour la fédération des Services CFDT ;
- Pascal PELLETANE, pour la fédération des personnels CGT du Commerce de la Distribution et des Services ;
- Ludovic VELARD, pour la Fédération Commerce, Services et Force de Vente CFTC ;

Ci-après désignées « les organisations syndicales »
D'autre part,

Ensemble ci-après désignés « *les Parties* ».

Contenu

3.2	CIBLES ET ENJEUX	3
5.	REGLES EQUIPES CENTRE DE SOLUTIONS ET DE REGULATION.....	5
5.1	DEFINITION DES CRITERES	5
5.1.1	DOSSIERS ANALYSES.....	6
5.1.2	TAUX DE RESOLUTION A DISTANCE	6
5.1.3	TAUX DE TERMINE 1ER PASSAGE AVEC PIECE	6
5.1.4	TAUX DE SERVICE DU CSR	6
5.2	COEFFICIENT DE PRESENCE	6
5.3	CIBLES ET ENJEUX	7
5.4	PERIODE TRANSITOIRE.....	9
6.	REVISION DES CIBLES	9
6.	CHAMP D'APPLICATION.....	10
7.	REVISION DE L'ACCORD	10
8.	DENONCIATION DE L'ACCORD	10
9.	DUREE ET PUBLICITE DE L'ACCORD	10
	ANNEXE 1 : ETAT DES LIEUX JUILLET A SEPTEMBRE 2021	12

3.2 CIBLES ET ENJEUX

Nombre de jours travaillés dans le mois :

Cet indicateur permet de rapporter les critères de productivité à la journée.

Pour un salarié à temps partiel, le nombre de jour est calculé au prorata de sa présence. Par exemple, son contrat est de 17h30 par semaine, il travaille 20 jours dans le mois à 3h30 par jour. Le nombre de jours travaillés en équivalent temps plein sera de 10 jours.

Certaines journées travaillées ne seront pas prises en compte pour le calcul de la productivité à la journée :

- Formation
- Activité de représentant du personnel (réunion, déplacement, délégation)
- Centre de solutions et de régulation (exclusivement pour les technicien(ne)s en partage à mi-temps sur le centre de solutions et de régulation)
- Mission de technicien(ne) leader

Critère de Productivité :

Principe 1 : Nombre de terminé par jour

Principe 2 : % de terminé par jour

L'un de ces deux critères doit obligatoirement être atteint pour permettre le déclenchement des bonus individuels et du bonus collectif.

Principe 1 : Nombre de terminé par jour	Montant
3,5 à 4	100€
>= 4 à 5	150€
>= 5	175€

Principe 2 : % de terminé par jour		Montant
>=64% à 66% <	> 2 terminés / jour	100€
>= 66% à 68% <	> 2 terminés / jour	150€
>=68%	> 2 terminés / jour	175€

Critères de majoration (bonus) :

Bonus 1 : Consommation de pièces détachées

Bonus 2 : Taux de retours

Bonus 3 : Taux d'interventions terminées au premier passage

Les critères de majoration viendront majorer positivement ou négativement le montant de la prime acquis en critère de productivité. 4 paliers sont définis :

- Bonus : qualifié comme au-dessus de la norme attendue
- Standard : correspondant à la norme attendue (seuil de référence)
- Neutre : qualifié comme neutre sans impact sur la prime
- Malus : qualifié comme étant en deçà de la norme attendue

Bonus 1 : Consommation de pièces détachées		Montant
Bonus	$\leq 0,6$	50€
Standard	$> 0,6 \text{ à } 0,65 \leq$	25€
<u>Neutre</u>	<u>$> 0,65 \text{ à } 0,7 \leq$</u>	<u>0€</u>
Malus	$> 0,7$	-25€

Bonus 2 : Taux de retours		Montant
Bonus	$\leq 2\%$	50€
Standard	$> 2\% \text{ à } 2,70\% \leq$	25€
<u>Neutre</u>	<u>$> 2,70\% \text{ à } 3,7\% \leq$</u>	<u>0€</u>
Malus	$> 3,7\%$	-25€

Bonus 3 : Taux d'interventions terminées au premier passage		Montant
Bonus	$\geq 70\%$	100€
Standard	$\geq 68,5\% \text{ à } 70\% <$	50€
<u>Neutre</u>	<u>$\geq 67\% \text{ à } 68,5\% <$</u>	<u>0€</u>
Malus	$< 67\%$	-50€

Bonus qualité collectif :

Un bonus collectif régional basé sur les résultats NPS du mois précédent pourra venir également bonifier le montant du BIP du technicien(ne) à condition que celui-ci déclenche au minimum l'un des deux critères de productivité.

Le NPS correspond à une question envoyée au client qui permet de mesurer son niveau de satisfaction et d'engagement par rapport à l'entreprise.

Les réponses possibles sont des notes allant de 0 à 10. La note attribuée par le client détermine la catégorie dans laquelle il sera classée :

- Promoteurs : note de 9 à 10
- Passifs : note de 7 à 8
- Détracteurs : note de 0 à 6

Le NPS se calcule en suite comme suit : **% promoteurs - % détracteurs**

Les résultats sont calculés chaque fin de mois et consolidés le 15 du mois suivant.

A titre indicatif, les cibles pour l'année 2021 sont les suivantes :

Région	Cible
Sud-Ouest	40
Nord-Ouest	40
Sud-Est	40
Nord-Est	45
IDF	35
National	40

NPS	-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	Cible atteinte
Prime	0€	5€	10€	15€	20€	25€	30€	35€	40€	45€	50€

La cible du NPS est fixée par la Direction au moment du dépôt des objectifs pour chaque région et au national.

En tout état de cause, le niveau d'objectif retenu pour l'année N+1 ne pourra prévoir une augmentation supérieure à 30% de l'objectif de la région.

Pour la région Ile de France, cette augmentation est fixée à 40% pour l'année 2021 et 2022 au maximum avant de revenir à la cible de 30%, ceci afin d'accompagner le « rattrapage » des autres régions.

Le manager s'engage à être vigilant sur la cohérence du BIP de son technicien(ne) en cas de déplacement hors zone.

A ce jour, 5 technicien(ne)s sont rattachés à l'atelier GEM. Il est prévu pour ces collaborateurs, tant que le système de calcul des ateliers n'est pas modifié, d'appliquer un chiffre d'affaires moyen de 95 € par dossier terminé. Les seuils et pourcentage de redistribution restent eux inchangés.

5. REGLES EQUIPES CENTRE DE SOLUTIONS ET DE REGULATION

5.1 DEFINITION DES CRITERES

Définition d'un dossier terminé : dossier dont le statut est « terminé-réparé » ainsi que les dossiers « terminé non réparé » avec le sous-statut :

- Accord préalable solution commerciale ou suite demande de solution commerciale
- Appareil en panne au déballage
- Appareil économiquement irréparable
- Devis refusé ou validité de devis dépassée
- Impossible de réparer le produit
- Refus de garantie
- Demande de nouvelle intervention
- Panne constatée (ex : garantie remboursement, PMS)

Les dossiers comptabilisés sont ceux identifiés avec le code bonus du technicien(ne) CSR.

5.1.1 DOSSIERS ANALYSES

Calcul : nombre de dossiers identifiés avec le code bonus du technicien(ne) (en cours et terminés) + nombre d'assistances techniques reçues et traitées par le technicien(ne).

Les dossiers en « en cours » sont l'ensemble des dossiers hors annulations d'ordre de mission.

5.1.2 TAUX DE RESOLUTION A DISTANCE

Calcul : nombre de dossiers analysés et terminés en télé réparation sans rendez-vous ÷ nombre total de dossiers terminés avec le matricule ou le code bonus du technicien(ne)

5.1.3 TAUX DE TERMINE 1ER PASSAGE AVEC PIECE

Calcul : nombre d'interventions terminées avec un seul rendez-vous et une pièce ÷ nombre total de dossiers terminés avec le matricule ou le code bonus du technicien(ne)

5.1.4 TAUX DE SERVICE DU CSR

Calcul : nombre d'appels décrochés par l'équipe du CSR ÷ nombre d'appels total de l'équipe du CSR

5.2 COEFFICIENT DE PRESENCE

Le BIP est calculé en moyenne journalière lissée sur le mois et payé chaque mois. Un coefficient de présence est appliqué afin de corrélérer le BIP à la présence sur le mois.

Calcul référence : nombre de jours travaillés dans le mois **au CSR** ÷ nombre de jours ouvrés dans le mois.

Certaines absences ne viennent cependant pas minorer la présence sur le mois, à savoir :

- Les absences liées à l'activité de représentant du personnel (réunion, déplacement, délégation) ;
- La formation.

Pour un technicien(ne) exerçant une activité CSR et une activité itinérante, c'est le BIP itinérant qui sera pris en référence pour le calcul du coefficient de présence.

Exemple : Le technicien réalise 8 jours au CSR, 9 jours en itinérance et 3 jours en délégation. Il y a 20 jours ouvrés dans le mois.

Son BIP itinérant lui permet de déclencher 600€ s'il était présent tout le mois. Le coefficient de présence appliqué est : $9 + 3 = 12 / 20$ jours soit $600€ * 0,6 = 360 €$.

Son BIP CSR lui permet de déclencher 445€ s'il était présent tout le mois. Le coefficient de présence appliqué est : $8 / 20$ jours soit $445€ * 0,4 = 178 €$.

Au total, son BIP réalisé est de 538€.

Etant entendu qu'à l'issue de la période de garantie prévue à l'Article 5.4, les 3 jours de délégation seront calculés sur la moyenne du BIP CSR et du BIP itinérant.

5.3 CIBLES ET ENJEUX

Nombre de jours travaillés dans le mois :

Cet indicateur permet de rapporter les critères de productivité à la journée.

Pour un salarié à temps partiel, le nombre de jour est calculé au prorata de sa présence. Par exemple, son contrat est de 17h30 par semaine, il travaille 20 jours dans le mois à 3h30 par jour. Le nombre de jours travaillés en équivalent temps plein sera de 10 jours.

Certaines journées travaillées ne seront pas prises en compte pour le calcul de la productivité à la journée :

- Formation
- Activité de représentant du personnel (réunion, déplacement, délégation)
- Activité itinérante

Critère de Productivité :

Principe 1 : Résolution à distance

Principe 2 : Taux de terminé 1^{er} passage avec pièce

L'un de ces deux principes ci-dessous doit obligatoirement être atteint pour permettre le déclenchement des bonus collectifs.

<u>Principe 1 : Taux de résolution à distance</u>			<u>Montant</u>
<u>>= 20%</u>	<u>25% <</u>	<u>> 35 dossiers analysés / jour</u>	<u>100€</u>
<u>>= 25%</u>	<u>30% <</u>		<u>200€</u>
<u>>= 30%</u>			<u>300€</u>

<u>Principe 2 : Taux de terminé 1^{er} passage avec pièce</u>			<u>Montant</u>
<u>>= 18%</u>	<u>20% <</u>	<u>> 35 dossiers analysés / jour</u>	<u>100€</u>
<u>>= 20%</u>	<u>25% <</u>		<u>150€</u>
<u>>= 25%</u>			<u>200€</u>

Les cibles du principe 1 et 2 pour la cellule TV sont les suivantes :

<u>Principe 1 : Taux de résolution à distance</u>			<u>Montant</u>
<u>>= 18%</u>	<u>23% <</u>	<u>> 35 dossiers analysés / jour</u>	<u>100€</u>
<u>>= 23%</u>	<u>28% <</u>		<u>200€</u>
<u>>= 28%</u>			<u>300€</u>

<u>Principe 2 : Taux de terminé 1^{er} passage avec pièce</u>			<u>Montant</u>
<u>>= 20%</u>	<u>22% <</u>	<u>> 35 dossiers analysés / jour</u>	<u>100€</u>
<u>>= 22%</u>	<u>27% <</u>		<u>150€</u>
<u>>= 27%</u>			<u>200€</u>

Critères de majoration (bonus) :

Bonus 1 : Taux de service

Les critères de majoration viendront majorer positivement ou négativement le montant de la prime acquis en critère de productivité. 3 paliers sont définis :

- Standard : correspondant à la norme attendue (seuil de référence)
- Bonus : qualifié comme au-dessus de la norme attendue
- Malus : qualifié comme étant en deçà de la norme attendue

<u>Bonus 1 : Taux de service</u>		<u>Montant</u>
<u>Bonus</u>	<u>>= 95%</u>	<u>50€</u>
<u>Standard</u>	<u>>= 88% à 95% <</u>	<u>25€</u>
<u>Malus</u>	<u>< 88%</u>	<u>-50€</u>

L'éventuel ajout d'un palier « neutre » sera étudié lors de la commission de suivi prévue avant le 15/07/2022.

Bonus 2 : NPS

Un bonus collectif national basé sur les résultats NPS du mois précédent pourra venir également bonifier le montant du BIP du technicien(ne) à condition que celui-ci déclenche au minimum l'un des deux critères de productivité.

Le NPS correspond à une question envoyée au client qui permet de mesurer son niveau de satisfaction et d'engagement par rapport à l'entreprise.

Les réponses possibles sont des notes allant de 0 à 10. La note attribuée par le client détermine la catégorie dans laquelle il sera classée :

- Promoteurs : note de 9 à 10
- Passifs : note de 7 à 8
- Détracteurs : note de 0 à 6

Le NPS se calcule en suite comme suit : **% promoteurs - % détracteurs**

Les résultats sont calculés chaque fin de mois et consolidés le 15 du mois suivant.

<u>NPS</u>	<u>-10</u>	<u>-9</u>	<u>-8</u>	<u>-7</u>	<u>-6</u>	<u>-5</u>	<u>-4</u>	<u>-3</u>	<u>-2</u>	<u>-1</u>	<u>Cible atteinte</u>
<u>Prime</u>	<u>0€</u>	<u>5€</u>	<u>10€</u>	<u>15€</u>	<u>20€</u>	<u>25€</u>	<u>30€</u>	<u>35€</u>	<u>40€</u>	<u>45€</u>	<u>50€</u>

5.4 PERIODE TRANSITOIRE

Les parties s'entendent pour proposer une période transitoire permettant aux équipes de s'adapter au nouveau système de rémunération avec une garantie du BIP moyen versé de Juin à Novembre 2021 pendant 6 mois. Ainsi c'est la valeur la plus favorable qui sera versée pendant cette période.

6. REVISION DES CIBLES

Une Commission BIP de suivi est organisée au minimum une fois par an en présence de trois représentants par organisation syndicale signataire. A cette occasion, la Direction présentera les résultats de la période écoulée ainsi que les cibles et enjeux éventuellement revus. L'avis des membres présents sera recueilli à cette occasion.

Revalorisation des cibles :

Il est entendu que les cibles fixées devront être atteintes par au minimum 70% de l'équipe sur la période.

La période correspondante est la moyenne de l'année N-1 étant entendu que pour l'année 2022, la période concernée sera Juillet/Août/Septembre 2021 (voir état des lieux en annexe 1).

Exemple : sur 100 technicien(ne)s, la cible doit correspondre au résultat du 70^{ème} technicien(ne).

Enjeux :

Les montants distribués pourront faire l'objet d'une revalorisation dans la limite de plus ou moins 50% en conservant un enjeu total minimum de 600€ mensuel par technicien(ne) itinérant(e)

Les parties s'entendent pour organiser les prochaines commissions de suivi :

- avant le 15/07/2022

- avant le 31/01/2023

6. CHAMP D'APPLICATION

Les parties considèrent que les dispositions prévues dans le présent accord sont globalement au moins équivalentes à celles découlant de la Convention Collective Nationale.

7. REVISION DE L'ACCORD

Il pourra faire l'objet d'une révision à la demande de la Direction ou d'une ou plusieurs organisations syndicales conformément à l'Article L2261-7 du Code du Travail. Cette demande de révision sera faite par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre, adressée à la direction qui organisera dans les deux mois la réunion de négociation.

8. DENONCIATION DE L'ACCORD

Cet accord pourra être dénoncé par une ou plusieurs organisations syndicales signataires ou la Direction dans les conditions prévues à l'Article L.2261-10 du Code du Travail.

9. DUREE ET PUBLICITE DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

ANNEXE 1 : ETAT DES LIEUX JUILLET A SEPTEMBRE 2021

<u>Critère</u>	<u>Cible minimum</u>	<u>Moyenne des résultats Juin à Septembre 2021</u>
<u>Principe 1 : Nombre de terminé par jour</u>	<u>3,5</u>	<u>5,25</u>
<u>Principe 2 : % de terminé par jour</u>	<u>64%</u>	<u>74%</u>
<u>Bonus 1 : Consommation de pièces détachées</u>	<u>0,7</u>	<u>0,70</u>
<u>Bonus 2 : Taux de retours</u>	<u>3%</u>	<u>3,72%</u>
<u>Bonus 3 : Taux d'interventions terminées au premier passage</u>	<u>67%</u>	<u>69,55%</u>